COMMISSION EUROPÉENNE
Projet *ECHO Flight*

Procédures Opérationnelles Standard SOP's, Standard Operating Procédures

---

POUR LES OPÉRATIONS AÉRIENNES EN AFRIQUE SUB SAHARIENNE

Le présent document est destiné à fournir aux utilisateurs toutes les informations utiles concernant ce service.

July 2013

COORDONNÉES du bureau de coordination d'*ECHO Flight*:

echo-flight.coordination@echofield.eu

Coordinateurs d'*ECHO Flight*:)
+243(0) 991009898 (Romain.Gauduchon@echofield.eu)
+243(0) 812025009
+254(0) 717968427 (philippe.adapoe@ echofield.eu)

Assistant d'*ECHO Flight*: +243 (0) 817152498 (Florent.Mongana@echofield.eu)

Remarque: veuillez utiliser toutes les adresses électroniques du bureau de coordination simultanément dans vos messages.

RÉSERVATIONS ET INFORMATIONS SUR LES VOLS:
VEUILLEZ CONTACTER LES BUREAUX DE RÉSERVATION d'*ECHO FLIGHT* (voir la liste de contacts en annexe).

Publié le 15/07/13

SOMMAIRE

INTRODUCTION

ECHO Flight est un projet financé par la Direction Générale de l'Aide Humanitaire de la Commission Européenne (ECHO). Son objectif premier est d'offrir un moyen de transport aérien fiable et performant pour faciliter la mise en œuvre des projets d'aide humanitaire et de développement en post-urgence.
Le projet *ECHO Flight* est mis en œuvre par un contractant, l'opérateur *ECHO Flight*, qui gère les bureaux de réservation et les antennes de terrain du service *ECHO Flight* dans différentes zones d'opération. La mise en œuvre du projet *ECHO Flight* est contrôlée sur le terrain par le Bureau de Coordination de *ECHO Flight*.

ECHO Flight opère conformément aux principes fondamentaux suivants:

- ECHO Flight est un outil humanitaire, non accessible aux missions politiques et militaires,
- ECHO Flight applique les normes de sécurité aérienne les plus strictes,
- Les services d'ECHO Flight sont gratuits,
- Les vols ECHO Flight s'effectuent selon un horaire fixe, adapté aux besoins en transport aérien humanitaire. Des vols en dehors de cet horaire sont toutefois possibles, en fonction de la demande et des circonstances,
- ECHO Flight n'entre pas en compétition avec les services commerciaux viables qui offrent une capacité de transport aérien continue et fiable à des prix acceptables,
- ECHO Flight donne la priorité aux agences qui mettent en œuvre des projets d'aide humanitaire en fonction de leur source de financement.

1. PROCEDURE D'ADMISSION AU SERVICE ECHO FLIGHT:

1.1 Eligibilité:

1.1.1 Qui peut utiliser les services ECHO Flight?

Les utilisateurs habilités sur *ECHO Flight* dans les zones desservies par ce service sont le personnel des ONG internationales reconnues, des agences des Nations Unies ou des organisations de la Croix-Rouge /du Croissant Rouge qui mettent en œuvre des projets d'aide humanitaire et/ou de développement post-urgence, et les agences locales impliquées dans cette mise en œuvre.

L'accès aux services d'*ECHO Flight* est accordé par projet:

- en fonction d'un système de priorité établi
- sur base d'une liste du personnel reprenant le personnel nécessaire à sa mise en œuvre, devant voyager pour des raisons opérationnelles,
- pour le cargo essentiel à la mise en œuvre du projet.
- pour la durée et selon les sites de mise en œuvre;

A part le personnel des organisations éligibles, l'accès à bord peut être accordé à d'autres personnes notamment des consultants, des représentants des bailleurs devant contrôler la mise en œuvre des projets éligibles ainsi que le personnel des institutions européennes, de la Délégation de l'Union Européenne. L'accès à bord sera accordé suite à la soumission d'une demande d'autorisation temporaire (TAR) dont les détails sont repris au point 1.3

1.1.2 Le système de priorité de ECHO Flight :

Il est basé sur la source de financement des projets d'aide humanitaire et/ou de développement:

1. Personnel et cargo essentiels aux projets humanitaires financés par la Commission Européenne.

2. Personnel et cargo essentiels aux projets humanitaires financés par un État Membre de l'Union Européenne ou par d'autres bailleurs de fonds internationaux et aux projets de développement (*1*) financés par une Institution européenne;
3. Personnel et cargo essentiels aux projets de développement financés par un État Membre de l'Union Européenne ou par d'autres bailleurs internationaux (*1*).

(1) Les projets susceptibles de présenter un risque pour le caractère humanitaire d'ECHO Flight et de mettre à mal l'image de neutralité et d'impartialité qui doit être véhiculée seront refusés. Tous les projets non humanitaires seront approuvés au cas par cas par le siège d'ECHO qui décidera de leur éligibilité.

D'autres services aériens humanitaires présents dans la zone d'intervention d'*ECHO Flight* peuvent avoir accès aux services d'*ECHO Flight* au nom de la coopération mutuelle. Qu'il s'agisse de transport de passagers ou de fret (tel l'envoi d'une pièce mécanique pour réparer un avion sur le terrain), cet accès ne peut être approuvé que par le Bureau de Coordination *ECHO Flight*.

1.2 La liste du personnel habilité ou "staff list":

Une liste du personnel par projet est la base du système de réservation. Ce formulaire reprend la liste du personnel devant se déplacer régulièrement pour le compte du projet. Certaines organisations présenteront éventuellement plusieurs listes correspondant aux multiples localisations de leurs projets et au personnel y affecté. La liste du personnel doit être mise à jour au plus une fois par mois et doit reprendre toutes les modifications par rapport aux données initialement transmises (nom des départs / arrivées/ nouvelles pièces d'identification).

1.2.1 Le formulaire de la staff list:

Le formulaire type (format Excel) doit être **dûment complété**. Il comprend plusieurs classeurs divisés en trois catégories distinctes: information projet, liste du personnel et staff list
Les cellules colorées des deux premiers classeurs (information projet et liste du personnel) doivent être remplies par l'organisation tandis que les classeurs "staff list" sont automatiquement mis à jour.

L'organisation enverra par email deux éléments distincts au Bureau de Coordination:

- Tout le formulaire Excel et:
- Le (ou les) classeurs intitulé (s) "staff list". Ils seront imprimés, signés, cachetés et scannés en format pdf. Le nom, la fonction, le visa et la signature doivent être des originaux lisibles. (Voir annexe 2).

1.2.2 Validation du formulaire par l'organisation:

Le formulaire doit être signé par une personne investie d'un pouvoir de décision national pour l'organisation. Il doit être signé et cacheté par un Représentant National de l'organisation: le Directeur de pays ou de projet, le Chef de Mission, ou fonction équivalente.

Les contacts des responsables de l'organisation et des points focaux doivent figurer sur la staff list

1.2.3 Le point focal ou "focal point":

Chaque organisation doit nommer un point focal et désigner un back up pour le point focal.
Les contacts de ces personnes doivent être indiqués sur la staff list. Le fichier Excel comporte un classeur à cet effet.
Les points focaux servent d'interface entre l'organisation et ECHO Flight.

Il est important que chaque organisation forme les points focaux aux procédures de ECHO Flight, afin d'éviter les répétitions, les erreurs et les confusions.

1.2.4. Première soumission de la liste du personnel ou "staff list":

Lors de la première soumission d'une "staff list" concernant un nouveau projet, les organisations doivent fournir une copie du contrat du projet ou (à défaut) une lettre officielle.
Les informations suivantes doivent être fournies:

- une description du projet;
- sa localisation;
- sa durée, date de démarrage et de fin;
- les sources précises de financement (pays, organisation, gouvernement ou bailleurs privés).

Des pièces justificatives complémentaires peuvent être requises selon les circonstances afin de clarifier certains de ces points.

1.2.5 Validation de la staff list par la Coordination de ECHO Flight:

Après examen et corrections éventuelles du dossier, la coordination valide la liste de staff et lui accorde une priorité en fonction des règles établies.

Après validation, ce formulaire est transmis au service de réservation de l'opérateur ECHO Flight. Il devient alors le document légal de base autorisant l'organisation à réserver un siège ou un espace cargo sur ECHO Flight, en fonction des vols disponibles et du respect des présentes SOP's.

Les réservations se font en s'adressant directement au bureau de réservation.

1.3 La demande d'autorisation temporaire (TAR)

Certaines personnes peuvent être impliquées dans un projet sans être incluses dans la liste du personnel. Ceci concerne:

- Les consultants et autres employés à court terme
- Le personnel du siège en visite.
- Autres personnels de l'organisation non impliqués régulièrement dans le projet
- Les évaluateurs, auditeurs externes ou représentants des bailleurs de fond
- Les journalistes

Cette procédure n'est à utiliser qu'en cas de nécessité et pour des situations précises. Elle n'est pas destinée à compenser les retards de mise à jour des "staff lists". L'utilisation abusive du système des TAR entraine la suspension de cette procédure pour l'organisation jusqu'à l'actualisation de la "staff list".

1.3.1 Quand et qui introduit la demande:

Une TAR doit être demandée au **minimum 72 heures** ouvrables avant le voyage afin de permettre que le processus de réservation et de confirmation qui s'en suit puisse se faire dans les temps.

Cette demande ne peut être faite que par le point focal reconnu de l'organisation.

La demande doit être copiée à une des personnes présentes suivantes investie d'un pouvoir de décision national pour l'organisation: le Directeur de pays ou de projet, le Chef de Mission, ou la fonction équivalente.

1.3.2 Procédure à suivre:

La demande de TAR doit être adressée par courrier électronique à l'ensemble de la Coordination de ECHO Flight. Les informations suivantes sont impératives et peuvent être présentées sous deux formes différentes:

a) Un tableau dans le corps du message (pas d'attachement):

Organisation :

Projet concerné :

Noms	Fonctions	Numéros d'identification	Itinéraire demandé	Date du voyage	Motif du voyage

b) Dans le cas où le système informatique ne permet pas l'usage du tableau, suivre la trame suivante:

- Nom de l'organisation,
- Titre du projet pour lequel la demande est effectuée,

- Nom du voyageur: ce nom doit être conforme aux documents d'identification,
- Fonction du voyageur,
- Numéro de carte d'identité/passeport ou badge de l'organisation du voyageur
- Itinéraire demandé,
- Dates de voyage,
- Justification précise du voyage: éviter les termes vagues tels que mission ou raison de service

Si nécessaire, des documents complémentaires peuvent être demandés tels que la copie du contrat de consultance pour appuyer la demande.

1.3.3 Validation par la Coordination d'ECHO Flight:

Le Bureau de Coordination ECHO Flight répond par email «Approuvé" et accorde la même priorité que le projet mentionné. Le Bureau de Coordination ECHO Flight peut demander toutefois des éclaircissements sur la nature de la mission. Une TAR peut être refusée quand le motif de la demande n'est pas éligible.

1.3.4 Réservation et documents de voyage:

Une fois que la TAR est approuvée , l'organisation doit suivre la procédure normale de réservation et de confirmation afin que les passagers puissent voyager. Une réservation effectuée avant l'obtention de la TAR sera invalidée.

Le jour du voyage, les passagers doivent se munir d'une copie du message complet d'approbation («TAR approuvée») par ECHO Flight afin que l'agent préposé à l'enregistrement puisse vérifier à qui correspond chaque approbation. Tout passager voyageant sans la copie du message d'approbation de la TAR pourra être refoulé à l'enregistrement.

2. LE PROCESSUS DE RESERVATION

2.1 La réservation de passagers:

Toutes les réservations de passagers sont désormais effectuées en ligne en se connectant au site de la réservation (http://www.echoflight-reservation.eu/).

L'accession au menu « Réservation », puis à la rubrique « Login » permet de réserver des passagers sur les trajets existants selon les dates possibles.

Les identifiants de connexion permettant d'utiliser le système seront transmis aux points focaux des organisations après deux étapes successives:

1. Validation officielle de la staff liste par la coordination
2. Soumission d'un acte d'engagement à envoyer à l'adresse : onlinesupport@dacaviation.com

Lorsque les identifiants de connexion sont acceptés par le système, la réservation des passagers se fait en cliquant sur la rubrique « book Flight » qui permet de commencer le processus.

Une fois la (les) réservation (s) effectuée(s), un message automatique de confirmation de réservation sera envoyé au point focal avec le statut « wait listed ».

La confirmation finale du voyage sera obtenue après 3 étapes :

- la re-confirmation du point focal par téléphone ou par email,
- la finalisation du manifeste de vol par le bureau de réservation,
- la réception d'un billet avec le statut « Confirmed » que le passager devra présenter au Check in / Pilote / Hôtesse.

2.2 La réservation du cargo :

Le formulaire de réservation de transport pour le fret ou les excédents de bagages (Cargo / Luggage Application Form 3) devra etre envoyé aux bureaux de réservation ECHO Flight (voir les contacts sur les formulaires de réservation ou la liste de contacts en annexe).

Ce formulaire doit porter la signature et le cachet originaux du responsable du projet ou de la personne déléguée par ce dernier à cet effet (point focal). Ce document doit être scanné en format pdf et envoyé au service Réservation par courrier électronique.

Le service Réservation doit accuser réception sous 24 heures. Dans le cas contraire, ne pas hésiter à téléphoner.

2.3 Confirmation de la réservation d'un siège ou d'un espace cargo et clôture des réservations:

La confirmation est un processus obligatoire en deux sens:

- l'utilisateur doit confirmer sa réservation sur le vol par appel téléphonique de préférence ou par email
- au cours de cet appel téléphonique, le bureau de Réservation ECHO Flight confirme la disponibilité / l'octroi de place(s) à bord de l'avion sauf dans certains cas particuliers.

La confirmation doit avoir lieu dans le même bureau que la réservation initiale, au plus tard deux jours ouvrables avant le départ (48 H) et à midi au plus tard. Ceci correspond au délai limite de clôture par

les bureaux de réservation ECHO Flight du 'Manifeste de vol' initial. Les réservations non confirmées de siège ou d'espace cargo seront automatiquement annulées.

Conformément aux objectifs et au mandat de ECHO Flight, les projets approuvés en priorité 1 ne seront pas limités quant au nombre de sièges accessibles (dans la mesure des disponibilités), tandis que les projets moins prioritaires n'auront accès qu'à deux sièges. Les sièges supplémentaire n'étant attribués que sur base « de sièges restés disponibles » à l'issue du processus.

2.4 Annulation de la réservation d'un siège ou d'un espace cargo:

Toute annulation de réservation doit avoir lieu le plus tôt possible.

Pour les passagers, elle se fait directement en ligne après le log in. La rubrique « edit reservation » permet d'annuler ou de modifier une réservation existante.

Pour le cargo, l'annulation se fait en contactant les bureaux de réservation.

Les manquements peuvent entrainer des sanctions prises par le Bureau de Coordination *ECHO Flight*.

2.5 Réservations et TAR de dernière minute:

Elles sont acceptables si l'urgence des besoins le justifie et si des sièges sont encore disponibles. C'est le Bureau de Coordination qui prendra la décision finale.

2.6. Passagers manquants (no show), non présentation du cargo ou défaut de réception:

La non-présentation de passagers ou de cargo réservés (no show) est passible d'une interdiction d'accès aux services ECHO Flight, durant une période maximale de quatre semaines. Les organisations responsables de "no shows" doivent spontanément soumettre à ECHO Flight une explication écrite signée par le Chef de Mission ou équivalent pour chaque cas.

3. INFORMATIONS SUR L'ENREGISTREMENT (CHECK-IN) ET LES VOLS

3.1 Heure d'enregistrement (check-in time) et bagages des passagers:

Les passagers sont tenus de respecter strictement l'heure d'enregistrement indiquée.

- Les **organisations** ou les **passagers** individuels doivent contacter la salle radio d'ECHO Flight (Radio Room) afin d'être informés de l'heure exacte à laquelle ils doivent se présenter à l'aéroport pour les départs et les arrivées.
- Les **passagers** doivent se présenter à l'enregistrement au plus tard **60 minutes** avant l'heure de départ prévue (STD-Scheduled Time Departure).
- Le **courrier (Pouch)** doit être déposé directement au bureau de réservation ECHO Flight ou dans les autres bases d'opération, au plus tard à 16h00 la veille du départ. Pour la livraison du courrier provenant d'autres destinations, veuillez contacter le bureau de réservation d'ECHO Flight afin de convenir d'une procédure spécifique.

Les passagers qui arrivent après l'heure d'enregistrement fixée sont considérés comme des passagers manquants (no-show). Leurs sièges seront attribués aux passagers en stand-by.

Les passagers peuvent être soumis à des contrôles de sécurité. Le personnel de DAC Aviation est autorisé à ouvrir, inspecter et, si nécessaire, refuser les bagages.

Le poids maximum autorisé des bagages et des bagages à main est de **20 kg**. Tout chargement excédant ce poids doit être signalé dans le formulaire de demande de réservation de fret (Cargo / Luggage Application Form 3).

ECHO Flight se réserve le droit de refuser les excédents de bagages.

3.2 Documents nécessaires:

Les passagers doivent se munir de documents d'identification (carte d'identité ou passeport et carte de travail en cours de validité) correspondant aux données de la "staff list" ou des TAR.

Dans certaines zones d'intervention, les autorités aéroportuaires locales peuvent exiger un ordre de mission avant d'autoriser le départ. En conséquence, le Bureau de Réservation *ECHO Flight* peut être amené à demander un ordre de mission lors de la réservation.

3.3 Critères relatifs au fret:

ECHO Flight accorde la priorité au transport des passagers. Le cargo est susceptible d'être reprogrammé sur un autre vol en cas de forte demande des passagers. Lorsque le cargo revêt une importance particulière, l'organisation doit contacter le Bureau de Coordination de ECHO Flight qui pourra, le cas échéant, garantir son transport à la date fixée.

ECHO Flight n'est pas responsable de la perte ou des dommages survenus durant le stockage, le chargement ou le transport du cargo ou des bagages.

Les agences doivent informer le bureau de réservation ECHO Flight avec ***précision*** sur sa nature et le détail du cargo.

- Tout article ou substance dangereuse doit être identifié conformément aux règlementations de l'OACI. Par exemple, le carburant, les bouteilles pressurisées, les produits chimiques présents dans certains équipements médicaux et autres sont soumis à des restrictions drastiques, voire interdits de transport aérien. Le commandant de bord reste l'autorité ultime en ce qui concerne l'acceptation ou le refus de la cargaison.
- La quantité contenue dans chaque paquet ne doit pas dépasser le maximum autorisé,
- Un emballage correct doit être utilisé. Les étiquettes et le marquage nécessaires doivent figurer sur l'emballage, et l'absence de fuite ou d'autre détérioration doit être vérifiée.

Le fret doit être apporté au lieu d'enregistrement au plus tard **90 minutes** avant l'heure de départ prévue dans les villes où ECHO Flight a des comptoirs d'enregistrement. Dans les autres points d'embarquement, le cargo doit être présent 60 minutes avant l'heure de départ de l'avion. La manutention du cargo se fait par l'organisation sous la supervision des membres d'équipage.

ECHO Flight se réserve le droit d'inspecter et, si nécessaire, de refuser des cargaisons. En cas de non-respect des règles, l'organisation sera tenue pour responsable et s'exposera à des sanctions.

3.4 Critères relatifs au transport de courrier:

Seuls les colis de moins de 5 kg et d'un volume raisonnable peuvent être transportés, s'ils sont remis par un agent identifié, en possession d'une carte d'identification délivrée par une agence éligible. Tout colis mal emballé ou insuffisamment étiqueté sera rejeté. Chaque colis doit porter le nom de l'agence, la date et le lieu de livraison, ainsi que le nom et la signature de la personne qui le livre.

4. INFORMATIONS GENERALES SUR LES VOLS

- Il est strictement interdit de fumer à bord et à proximité de tout avion.
- Les combattants, armes et munitions sont strictement interdits.
- L'équipage fournira aux passagers des instructions en matière de sécurité. Une brochure explicative est placée dans les pochettes des sièges.
- Des kits médicaux d'urgence et des trousses de survie sont disponibles dans l'avion.
- Des bouteilles d'eau sont disponibles sur demande.
- Les toilettes ne sont **pas** toujours disponibles à bord des avions.

4.1 Schedule et vols "on request":

ECHO Flight suit un itinéraire publié à l'avance. Cet itinéraire peut être modifié en cas de circonstances exceptionnelles telles que le temps, la maintenance, ou des urgences médicales ou sécuritaires.

Dans les cas d'annulation ou de modification d'itinéraire, ECHO Flight prévient les passagers à l'avance pour leur permettre de trouver des solutions alternatives. Dans la mesure du possible, des vols de rattrapage sont planifiés.

Il n'est pas toujours possible d'anticiper certaines situations telles que la météo, les urgences et les problèmes techniques de dernière minute. Dans ces cas, les voyageurs peuvent être prévenus au dernier moment. Il est donc nécessaire que les passagers intègrent cette notion.

Des destinations "on request" font partie du Schedule (Voir les notes en marge du schedule publié). Ces destinations ne sont pas desservies systématiquement. La décision d'effectuer ces vols relève du Bureau de la Coordination qui décidera en fonction du nombre de réservations ou de la pertinence des requêtes.

4. 2 Réception de l'avion:

Pour les destinations sans infrastructure aéronautique, une ONG sera présente sur le terrain pour assurer la réception de l'avion et fournir des informations sur l'état de la piste. L'opérateur ECHO Flight fournira à l'agent désigné les instructions et la documentation nécessaire. L'agent devra transmettre à l'opérateur toutes les radiofréquences permettant d'assurer un contact avec la salle radio et avec l'équipage durant le vol (par exemple les radiofréquences du système CODAN installé sur son véhicule). La responsabilité de l'agent réceptionnaire ne sera pas engagée en cas d'accident car la décision d'atterrir ou non incombe au pilote. (voir annexe 1)

4.3 Demande de vol par les utilisateurs éligibles, en dehors de l'horaire publié:

Toute demande de ce type doit être adressée par écrit au Bureau de Coordination *ECHO Flight* et être approuvée par le siège de la DG ECHO. Elle ne se justifie que pour l'aide humanitaire, l'intervention post-urgence et des raisons sécuritaires ou médicales. Son exécution doit être techniquement et budgétairement réalisable.

4.4 Remarque concernant les nouvelles destinations:

Une nouvelle destination peut être demandée par un partenaire dont le projet est classé en priorité n°1, voire en priorité 2, si elle se trouve sur une trajectoire existante. Elle ne sera toutefois officialisée que si deux conditions sont réunies:

- Recommandation par l'assistant technique géographique d'ECHO.
- Validation technique par l'Operateur d'ECHO Flight de cette destination.

L'organisation qui a effectué la demande doit organiser, en coopération avec notre opérateur, la réception de l'avion. Elle doit aussi fournir à l'avance toutes les informations utiles concernant la piste d'atterrissage (GPS et caractéristiques de la piste et de l'aire de manœuvre). Pour être acceptée, une nouvelle destination doit se situer à l'intérieur de la zone d'intervention *ECHO Flight*.

4.5 Évacuations:

4.5.1 Évacuations sécuritaires:

Les agences humanitaires présentes sur le terrain qui rencontrent une situation d'urgence grave, telle que la nécessité de quitter une zone de combat, peuvent solliciter ECHO Flight pour une évacuation sécuritaire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Elles peuvent contacter directement le Bureau de Coordination ECHO Flight ou la salle radio (Radio Room) de l'opérateur ECHO Flight (voir la liste de contacts). Le Bureau de Coordination ECHO Flight décidera de mettre en place ou non le vol d'évacuation.
Le principal objectif d'une évacuation est de transférer le personnel humanitaire dans la destination sûre la plus proche tel que décidé par le Bureau de Coordination ECHO Flight.

<u>En cas d'évacuation, les règles suivantes seront observées.</u>

- Seuls les bagages personnels seront autorisés.
- En principe, un seul vol d'évacuation par incident sera assuré pour des raisons de sécurité.
- Le commandant de bord qui effectue le vol prend la décision finale d'atterrir ou non sur le site
- La possibilité d'effectuer des évacuations de nuit à partir de pistes d'atterrissage improvisées est limitée. Dans ce cas, des dispositions adaptées doivent être convenues d'avance avec ECHO Flight.
- Toutes les instructions de l'équipage doivent être suivies.
- En principe, seuls les utilisateurs éligibles peuvent effectuer une demande. L'organisation requérante doit s'assurer que le niveau d'urgence justifie l'utilisation d'un avion ECHO Flight et que les alternatives possibles ont été envisagées.
- Si la demande émane de plusieurs agences, un point de contact unique sera décidé pour assurer la coordination au sol. Ce rôle est généralement confié à l'agence désignée pour accueillir des vols réguliers ECHO Flight au point de destination.
- L'identité des personnes à évacuer doit être précisée lors de la demande. Des personnes supplémentaires seront admises à bord en fonction de l'espace disponible. Le système de priorité ECHO Flight ne s'applique pas.
- Les personnes à évacuer doivent se rassembler dès que possible au point désigné ou près de la piste d'atterrissage. Sauf indication contraire de l'équipage, le point le plus évident est un lieu sûr où l'avion peut stationner.
- L'évacuation aura normalement lieu avec les moteurs en marche, ce qui accroît le risque de blessures au sol. Les passagers doivent donc se tenir suffisamment éloignés des hélices.
- L' 'évacuation est achevée lorsque les passagers ont été déposés dans la zone sûre choisie.

4.5.2 Évacuations médicales:

Il existe des organisations d'assistance médicale professionnelle aériennes pour le transport des blessés. ECHO Flight n'est pas équipé pour traiter les évacuations médicales critiques. L'opérateur ou le Bureau de Coordination ECHO Flight peuvent orienter les ONG vers les structures médicalisées quand elles existent. Les ONG présentes sur le terrain doivent être préparées à de telles situations et disposer à l'avance des contacts nécessaires.
ECHO Flight peut accepter d'effectuer une évacuation médicale s'il s'agit de sauver une vie. L'ONG/OI qui demande une telle évacuation est seule responsable du patient durant le vol. Elle signera une lettre déchargeant la Commission européenne et l'opérateur de toute responsabilité et la transmettra au commandant de bord.

Procédure d'évacuation médicale:

- Un membre du personnel soignant doit accompagner le ou les patient(s) à évacuer et un médecin qualifié doit être consulté quant à la faisabilité et l’opportunité d’un transport aérien.
- Lors de la demande, décliner clairement votre nom et celui de votre agence, communiquer vos coordonnées et informer l’opérateur du nom, de la nationalité, du numéro de passeport et de l’état exact du patient, en précisant s’il est transporté sur civière ou pas.

ANNEXES

LISTE:

Annexe 1: Instructions pour les agents chargés de la réception d'un avion ECHO Flight

Annexe 2: Formulaire n° 1: liste des utilisateurs habilités

Annexe 3: Formulaire n° 2: demande de réservation pour les passagers

Annexe 4: Formulaire n° 3: demande de réservation fret ou d'excédent de bagages

Annexe 5: Contacts

Annexe 6: Bordereau d'expédition (Air Waybill)

ANNEXE 1 :

INSTRUCTIONS POUR LES AGENTS CHARGES DE LA RECEPTION D'UN AVION *ECHO FLIGHT*

La responsabilité légale de nos partenaires n'est pas engagée dans le domaine de la sécurité aérienne.

Pour les destinations sans infrastructure aéronautique, l'opérateur demandera à un agent, voire à plusieurs agents, d'être présent(s) sur le terrain pour assurer la réception de l'avion ECHO Flight sur le site. L'opérateur ECHO Flight fournira à l'agent désigné les instructions et la documentation nécessaire. L'agent devra transmettre à l'opérateur toutes les radiofréquences permettant d'assurer un contact avec la salle radio et avec l'équipage durant le vol (par exemple les radiofréquences du système CODAN installé sur son véhicule). Lors des situations de grande insécurité laissant présager une évacuation, l'agent recevra une radio très haute fréquence (VHF) pour optimiser la procédure. ECHO Flight encourage une visite du représentant désigné chez l'opérateur afin de recevoir toutes les informations complémentaires. Le voyage sera automatiquement traité en priorité n° 1.

Le bureau de réservation ECHO Flight informera en temps voulu l'agent désigné (agence ou personne) de tout vol prévu vers la destination concernée et fournira une liste détaillée des passagers et des cargaisons. La procédure précise à suivre pour transmettre ces informations et toute autre communication, ainsi que pour assurer la coordination, doit être déterminée avec le bureau de réservation d'ECHO Flight avant l'envoi de l'avion.

L'agent affecté à la réception de l'avion ECHO Flight:

- doit fournir au bureau de réservation ECHO Flight, chaque matin avant le vol, un rapport sur la situation du terrain d'aviation et sur les conditions atmosphériques, et garantir la sécurité des manœuvres au sol,
- doit être présent sur le terrain d'aviation au moins 30 minutes avant l'heure d'arrivée estimée, et rester sur place au moins 15 minutes après le départ, avec la radio en marche (en cas de retour et d'atterrissage immédiat),
- surveille la fréquence choisie pour être prêt à transmettre les informations pertinentes à l'équipage, en utilisant un indicatif d'appel standard,
- doit utiliser un véhicule affichant clairement le logo de l'agence et/ou le logo ou le drapeau ECHO et le garer près du terrain d'aviation de manière à ce qu'il soit très visible,
- doit immédiatement avertir l'équipage si un élément potentiellement perturbateur (conditions atmosphériques, situation du terrain d'aviation, etc.) survient durant le vol.

Rapport sur l'état du **terrain d'aviation**:

- Avant le départ de l'avion de sa base, l'organisation responsable doit, sur demande, vérifier la piste avec un véhicule, mesurer la profondeur des sillons laissés par les roues à l'endroit le plus profond et communiquer les données recueillies à la régie radio. Les indicateurs sont les suivants: sol sec (pas de sillons), sol mou (2 cm de profondeur) ou sol très mou (plus de 2 cm).
- La piste doit être vide d'obstacles (absence de blocs de pierres, nids-de-poule, débris, eau, etc.) et dégagée (pas de traversée d'animaux ni de personnes). L'organisation doit libérer la piste de tout obstacle et, si elle n'est pas en mesure de le faire, doit en informer le bureau de réservation ECHO Flight par l'intermédiaire de la salle radio ou en référer directement à l'équipage.

Rapport sur les **conditions atmosphériques**:

- Intensité nuageuse: ciel dégagé (0/8), voilé (4/8) ou couvert (8/8).
- Plafond approximatif: nuages bas, moyens ou élevés.
- Pluie: 1) date de la dernière pluie, 2) durée, 3) intensité.
- Visibilité: faible (moins de 2 km), moyenne (entre 2 et 5 km), bonne (plus de 5 km).
- Vent: 1) direction, 2) vitesse: absence de vent, vent constant ou rafales.

Rapport sur la **sécurité des opérations au sol**:

Il s'agit de décrire la situation locale en matière de sécurité, et de savoir si elle permet ou non à *ECHO Flight* d'opérer sur la piste concernée.
N.B.:
- S'agissant de l'orientation de la piste d'atterrissage, elle doit en principe être face au vent, mais dans certaines circonstances l'équipage peut décider d'atterrir ou de décoller par vent arrière, par exemple pour des raisons d'obstacles.
- La décision finale concernant le décollage ou l'atterrissage (en cas de problème de sécurité par exemple) appartient au commandant de bord. Le contrôle des passagers et des cargaisons, en transit ou non, relève de la responsabilité de l'équipage. Toutefois, l'agence ou la personne désignée doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que les opérations au sol sont conformes aux réglementations locales.
- Seules les personnes directement associées aux opérations aériennes sont autorisées à être présentes sur l'aire de manœuvre.
- Au cas où aucun partenaire n'accepte la tâche d'accueillir l'avion sur le site choisi, le bureau de réservation peut refuser le transport vers cette destination.

ANNEXE II: FORMULAIRE NUMERO 1

LA LISTE DU PERSONNEL OU STAFF LIST FORM

MODE D'EMPLOI:

Ce formulaire se présente sous format EXCEL. Le fichier Excel contient plusieurs classeurs (worksheets) divisés en trois catégories distinctes reprises dans des classeurs différents:

- information projet, 1er classeur
- liste du personnel, 2ème classeur
- staff list, 3ème et 4ème classeurs

MARCHE A SUIVRE: 4 étapes

Etape 1: Les deux premiers classeurs (information projet et liste du personnel) sont réservés à la saisie des informations. Les parties colorées sont celles où les données doivent être insérées.

- Rentrez les informations relatives au projet dans toutes les cases en jaunes du premier classeur. Elles montrent 4 rubriques dont la rubrique : "***Coordonnées de l'organisation***", qui correspond aux coordonnées du chef de mission ou du chef de projet.

- Rentrer ensuite les noms et les informations du personnel de l'organisation dans les cases grises du deuxième classeur.

Dans le cas où la liste du personnel comporte plus de 100 noms, il faudra faire une deuxième demande en recommençant la procédure décrite ici avec un deuxième fichier Excel.

Etape 2: Le (s) classeur (s) "staff list form" se remplit (issent) automatiquement en fonctions des données saisies sur les classeurs précédents.
50 noms sont repris automatiquement par classeur. Si la liste du personnel comporte entre 50 et 100 noms, le 4ème classeur sera également utilisé.

Etape 3: Une fois les classeurs correspondants aux informations relatives au projet et à la liste du personnel complétée, il reste à:

- Imprimer le(s) classeur (s) intitulés "staff list form".
- Apposer la signature de la personne habilitée (voir SOPs) et le cachet originaux bien visibles.
- Scanner le (s) document (s) en format pdf.

Etape 4: Il faut ensuite renvoyer à la Coordination, pour validation de la liste du personnel, 2 ou 3 fichiers selon le cas:

- Le fichier Excel complet
- Un ou deux documents pdf scanné (suivant la longueur de votre liste de personnel). Ces documents correspondent aux classeurs "staff list form" (3éme) et "staff list form suite" (4ème).

Tous les formulaires types sont reproduits dans les 4 pages suivantes.

ANNEXE 2 ***Formulaire n°1: liste du personnel (Staff List Form)***

(À remettre, **dûment complété** et régulièrement mis à jour, au Bureau de Coordination *ECHO Flight;* si le projet a des localisations différentes, envoyer UNE liste par localisation)

DATE:	-				
ORGANISATION:	-				
Coordonnées de l'organisation	***Téléphone 1***	***Téléphone 2***	***Fax***	***Courriel***	***Autre***
	-	-	-	-	-
Contacts sur le terrain: indiquez les coordonnées des agents de liaison avec le bureau de réservation **ECHO Flight**	***Téléphone 1***	***Fax***	***Téléphone satellite***	***Courriel***	***Autre***
	-	-	-	-	-
POINT FOCAL POUR LA RESERVATION PASSAGER/CARGO *(Uniquement ces points focaux seront autorisés à reserver ou faire une demande de TAR pour le projet repris dans la staff list)*	***Nom***	***Téléphone 1***	***Localisation***	***Téléphone satellite***	***Courriel***
	-	-	-	-	-
POINT FOCAL POUR L'ACCUEIL OU RECEPTION DE L'AVION *(Facultatif pour le prio 2&3; Pour les prio 1, il est obligatoire d'indiquer un point focal. Après selection, un email sera envoyé pour confirmer ceux qui ont été retenus)*	***Nom***	***Téléphone 1***	***Localisation***	***Téléphone satellite***	***Courriel***
	-	-	-	-	-
NOM DU PROJET	-				
LOCALISATION(S) DU PROJET	-				
Coût total du projet en euros		*€*			
Projet ECHO/CE – contrat n° **Autre source de financement: indiquez l'État et le donateur**	-		**Date de lancement**		**Date d'achèvement**
			-		-
DOCUMENT DE CONFIRMATION **En l'absence de n° de contrat ECHO/CE, document attestant du financement d'un État membre de l'UE ou de toute autre source de financement**	**(Indiquez la référence du document et joignez)** -				

NOUS ASSUMONS AU NOM DES PERSONNES CITÉES TOUS LES RISQUES LIÉS À LEUR UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT D'ECHO. NOUS RECONNAISSONS PAR LE PRÉSENT DOCUMENT QUE NI LA COMMISSION EUROPÉENNE, NI AUCUN DE SES FONCTIONNAIRES OU EMPLOYÉS, NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE D'ÉVENTUELS PERTES, DOMMAGES, BLESSURES OU DÉCÈS SURVENANT DURANT L'UTILISATION DES SERVICES ECHO FLIGHT. AU NOM DE NOTRE ORGANISATION ET DU PERSONNEL MENTIONNÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, DES PERSONNES À LEUR CHARGE, DE LEURS HÉRITIERS, DE LEURS SUCCESSEURS ET DES BIENS FORMANT LEUR SUCCESSION, NOUS NOUS ENGAGEONS EN OUTRE À DÉCHARGER LA COMMISSION EUROPÉENNE, SES FONCTIONNAIRES OU EMPLOYÉS DE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT CES PERTES, DOMMAGES, BLESSURES OU DÉCÈS.

Téléphone: Coordinateur d'*ECHO Flight* : +243 (0) 991009898; +254 (0) 717968427 ; Assistant: +243 (0) 817152498

Courriel: Coordinateur: Guy.Van-Eeckhoudt@echodrc.eu ; Philippe.Adapoe@ec.europa.eu; Assistant: Florent.Mongana@echodrc.eu

LISTE DU PERSONNEL ESSENTIEL

(À remettre, **dûment complété** et régulièrement mis à jour, au Bureau de Coordination *ECHO Flight;* si le projet a des localisations différentes, envoyer UNE liste par localisation)

	Mr/Mlle/Mme	NOM	PRENOM	ORGANISATION	PP/ID	NATIONALITE	FONCTION	Nom du Projet	Localisation	Date de debut de projet	Date de fin de projet	Date de soumission de la staff list
1				-				-	-	-	-	-
2				-				-	-	-	-	-
3				-				-	-	-	-	-
4				-				-	-	-	-	-
5				-				-	-	-	-	-
6				-				-	-	-	-	-
7				-				-	-	-	-	-
8				-				-	-	-	-	-
9				-				-	-	-	-	-
10				-				-	-	-	-	-
11				-				-	-	-	-	-
12				-				-	-	-	-	-
13				-				-	-	-	-	-
14				-				-	-	-	-	-
15				-				-	-	-	-	-
16				-				-	-	-	-	-
17				-				-	-	-	-	-
18				-				-	-	-	-	-
19				-				-	-	-	-	-
20				-				-	-	-	-	-
21				-				-	-	-	-	-
22				-				-	-	-	-	-
23				-				-	-	-	-	-
24				-				-	-	-	-	-
25				-				-	-	-	-	-
26				-				-	-	-	-	-
27				-				-	-	-	-	-
28				-				-	-	-	-	-
29				-				-	-	-	-	-
30				-				-	-	-	-	-
31				-				-	-	-	-	-
32				-				-	-	-	-	-
33				-				-	-	-	-	-
34				-				-	-	-	-	-
35				-				-	-	-	-	-
36				-				-	-	-	-	-
37				-				-	-	-	-	-
38				-				-	-	-	-	-
39				-				-	-	-	-	-
40				-				-	-	-	-	-
41				-				-	-	-	-	-
42				-				-	-	-	-	-
43				-				-	-	-	-	-
44				-				-	-	-	-	-
45				-				-	-	-	-	-
46				-				-	-	-	-	-
47				-				-	-	-	-	-
48				-				-	-	-	-	-
49				-				-	-	-	-	-
50				-				-	-	-	-	-

ANNEXE 2 ***Formulaire n°1: liste du personnel (Staff List Form)***

(À remettre, **dûment complété** et régulièrement mis à jour, au Bureau de Coordination *ECHO Flight;* si le projet a des localisations différentes, envoyer UNE liste par localisation)

DATE:	-				
ORGANISATION:	-				
Coordonnées de l'organisation	***Téléphone 1***	***Téléphone 2***	***Fax***	***Courriel***	***Autre***
	-	-	-	-	-
Contacts sur le terrain: indiquez les coordonnées des agents de liaison avec le bureau de réservation **ECHO Flight**	***Téléphone 1***	***Fax***	***Téléphone satellite***	***Courriel***	***Autre***
	-	-	-	-	-
POINT FOCAL POUR LA RESERVATION PASSAGER/CARGO *(Uniquement ces points focaux seront autorisés à reserver ou faire une demande de TAR pour le projet repris dans la staff list)*	***Nom***	***Téléphone 1***	***Localisation***	***Téléphone satellite***	***Courriel***
	-	-	-	-	-
POINT FOCAL POUR L'ACCUEIL OU RECEPTION DE L'AVION *(Facultatif pour le prio 2&3; Pour les prio 1, il est obligatoire d'indiquer un point focal. Après selection, un email sera envoyé pour confirmer ceux qui ont été retenus)*	***Nom***	***Téléphone 1***	***Localisation***	***Téléphone satellite***	***Courriel***
	-	-	-	-	-
NOM DU PROJET	-				
LOCALISATION(S) DU PROJET	-				
Coût total du projet en euros		***0***			
Projet ECHO/CE – contrat n° **Autre source de financement: indiquez l'État et le donateur**	-		**Date de lancement**		**Date d'achèvement**
			-		-
DOCUMENT DE CONFIRMATION **En l'absence de n° de contrat ECHO/CE, document attestant du financement d'un État membre de l'UE ou de toute autre source de financement**	**(Indiquez la référence du document et joignez une copie)** -				

Je sousigné	-	Fonction	-
Signature		Cachet	

<u>Certifie que le personnel repris ci-dessous est en service pour la mise en oeuvre du projet précité.</u>

<u>PERSONNEL ESSENTIEL</u>

(**Limité aux** expatriés ou locaux directement responsables de la mise en oeuvre du projet, qui utilisent régulièrement le service)

PRÉNOM	NOM	N°	PRÉNOM	NOM	N°
0	0	1	0	0	26
0	0	2	0	0	27
0	0	3	0	0	28
0	0	4	0	0	29
0	0	5	0	0	30
0	0	6	0	0	31
0	0	7	0	0	32
0	0	8	0	0	33
0	0	9	0	0	34
0	0	10	0	0	35
0	0	11	0	0	36
0	0	12	0	0	37
0	0	13	0	0	38
0	0	14	0	0	39
0	0	15	0	0	40
0	0	16	0	0	41
0	0	17	0	0	42
0	0	18	0	0	43
0	0	19	0	0	44
0	0	20	0	0	45
0	0	21	0	0	46
0	0	22	0	0	47
0	0	23	0	0	48
0	0	24	0	0	49
0	0	25	0	0	50

<u>Le PERSONNEL NON ESSENTIEL, qui n'utilise qu'occasionnellement le service, doit présenter une DEMANDE D'AUTORISATION TEMPORAIRE (TAR)</u>

N.B.: le voyage n'est pas garanti étant donné qu'il dépend des places disponibles.

NOUS ASSUMONS AU NOM DES PERSONNES CITÉES TOUS LES RISQUES LIÉS À LEUR UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT D'ECHO. NOUS RECONNAISSONS PAR LE PRÉSENT DOCUMENT QUE NI LA COMMISSION EUROPÉENNE, NI AUCUN DE SES FONCTIONNAIRES OU EMPLOYÉS, NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE D'ÉVENTUELS PERTES, DOMMAGES, BLESSURES OU DÉCÈS SURVENANT DURANT L'UTILISATION DES SERVICES ECHO FLIGHT. AU NOM DE NOTRE ORGANISATION ET DU PERSONNEL MENTIONNÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, DES PERSONNES À LEUR CHARGE, DE LEURS HÉRITIERS, DE LEURS SUCCESSEURS ET DES BIENS FORMANT LEUR SUCCESSION, NOUS NOUS ENGAGEONS EN OUTRE À DÉCHARGER LA COMMISSION EUROPÉENNE, SES FONCTIONNAIRES OU EMPLOYÉS DE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT CES PERTES, DOMMAGES, BLESSURES OU DÉCÈS.

Téléphone: Coordinateur d'*ECHO Flight*: +243 (0) 991009898; +254 (0) 717968427 ; Assistant: +243 (0) 817152498

Courriel: Coordinateur: Guy.Van-Eeckhoudt@echodrc.eu ; Philippe.Adapoe@ec.europa.eu; Assistant: Florent.Mongana@echodrc.eu

ANNEXE 2 ***Formulaire n°1: liste du personnel (Staff List Form)*** *- SUITE*

(À remettre, **dûment complété** et régulièrement mis à jour, au Bureau de Coordination *ECHO Flight;* si le projet a des localisations différentes, envoyer UNE liste par localisation)

DATE:	-
ORGANISATION:	0
NOM DU PROJET	0
LOCALISATION(S) DU PROJET	0

Je sousigné	0	Fonction	-

Certifie que le personnel repris ci-dessous est en service pour la mise en oeuvre du projet précité.

Signature		Cachet	

PERSONNEL ESSENTIEL

(**Limité aux** expatriés ou locaux directement responsables de la mise en oeuvre du projet, qui utilisent régulièrement le service)

PRÉNOM	NOM	N°	PRÉNOM	NOM	N°
0	0	51	0	0	76
0	0	52	0	0	77
0	0	53	0	0	78
0	0	54	0	0	79
0	0	55	0	0	80
0	0	56	0	0	81
0	0	57	0	0	82
0	0	58	0	0	83
0	0	59	0	0	84
0	0	60	0	0	85
0	0	61	0	0	86
0	0	62	0	0	87
0	0	63	0	0	88
0	0	64	0	0	89
0	0	65	0	0	90
0	0	66	0	0	91
0	0	67	0	0	92
0	0	68	0	0	93
0	0	69	0	0	94
0	0	70	0	0	95
0	0	71	0	0	96
0	0	72	0	0	97
0	0	73	0	0	98
0	0	74	0	0	99
0	0	75	0	0	100

Le PERSONNEL NON ESSENTIEL, qui n'utilise qu'occasionnellement le service, doit présenter une DEMANDE D'AUTORISATION TEMPORAIRE.(TAR)

N.B.: le voyage n'est pas garanti étant donné qu'il dépend des places disponibles.

NOUS ASSUMONS AU NOM DES PERSONNES CITÉES TOUS LES RISQUES LIÉS À LEUR UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT D'ECHO. NOUS RECONNAISSONS PAR LE PRÉSENT DOCUMENT QUE NI LA COMMISSION EUROPÉENNE, NI AUCUN DE SES FONCTIONNAIRES OU EMPLOYÉS, NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE D'ÉVENTUELS PERTES, DOMMAGES, BLESSURES OU DÉCÈS SURVENANT DURANT L'UTILISATION DES SERVICES ECHO FLIGHT. AU NOM DE NOTRE ORGANISATION ET DU PERSONNEL MENTIONNÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, DES PERSONNES À LEUR CHARGE, DE LEURS HÉRITIERS, DE LEURS SUCCESSEURS ET DES BIENS FORMANT LEUR SUCCESSION, NOUS NOUS ENGAGEONS EN OUTRE À DÉCHARGER LA COMMISSION EUROPÉENNE, SES FONCTIONNAIRES OU EMPLOYÉS DE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT CES PERTES, DOMMAGES, BLESSURES OU DÉCÈS.

Téléphone: Coordinateur d'*ECHO Flight* : +243 (0) 991009898; +254 (0) 717968427 ; Assistant: +243 (0) 817152498

ANNEXE 3 ***La réservation pour les passagers***

Processus chronologique ECHO Flight Résumé :

1	**Soumission de la staff list et des justificatifs**
2	**Approbation formelle par le bureau de Coordination**
3	**Soumission de l'Acte d'engagement à : onlinesupport@dacaviation.com**
4	**Réception des identifiants de connexion**
5	**Réservation en ligne via http://www.echoflight-reservation.eu/ puis login / Book flight /**
6	**Message de confirmation pour dire la réservation a été faite en statut « wait listed »**
7	**Processions de re-confirmation du voyage**
8	**Voyage**

Acte d'engagement :

Il est disponible sur le site : http://www.echoflight-reservation.eu/

ACTE D'ENGAGEMENT

Objet: Engagement pour la non divulgation du Mot de Passe d'accès au système de réservation en ligne Echo Flight/Dac Aviation

Je soussigné(e):………………………………………………………………………………

Fonction,……………………………………………………………………………………

Organisation:…………………………………………………………………………………

Projet :…………………………………………………………………………………………

Tél: ……………………… Adresse E-mail:…………………………………garantis à Echo flight/Dac Aviation que:

1. Le mot de passe du système de réservation Echo flight ne sera pas publié au sein de notre organisation, et que seul l'agent en charge de réservation pourra l'utiliser.
2. En cas de changement d'agent en charge des réservations, Echo flight /Dac Aviation sera informé 72h à l'avance et un nouveau mot de passe sera donné.
3. Nous nous engageons à respecter le mode d'utilisation du système, suivant les modalités arrêtées par Echo Flight/Dac Aviation dans les SOP's.
4. En cas d'utilisation frauduleuse du mot de passe, des sanctions pourront être prises à l'encontre de l'ONG/OI/agence de Nations Unies signataire.

   Ci-dessous les contacts de notre agent en charge des reservations

   Nom:…………………………………………………………………………………

   Post Nom:……………………………………………………………………………

   Fonction:……………………………………………………………………………

   Téléphone:…………………………………………………………………………

   Adresse E-mail:……………………………………………………………………

   Fait à ……………………………………………… le ………………………………

   Signature Sceau de l'organisation.

Le processus de réservation pour les passagers en 10 étapes:

Etape 1	**Se connecter au site :** http://www.echoflight-reservation.eu/ **pour accéder à la page d'accueil. On a le choix entre opérer en anglais ou en français.**
Etape 2	**Aller au menu « Réservation » et cliquer sur la rubrique « Connexion »** **Puis saisir les identifiants de connexion**
Etape 3	**Choisir une des 3 options possibles:** **Book Flight / Réserver** **Edit Reservation / modifier Reservation** **Logout**
Etape 4	**Choisir Book Flight / Réserver pour une réservation**
Etape 5	**Choisir le Routing de vol (allez simple ou aller retour)** **Choisir la date de départ (et d'arrivée). Le logiciel permet une flexibilité de 1 à 7 jours selon les souhaits.** **Sélectionner le projet au compte duquel le vol se fera**
Etape 6	**Cliquer sur Find flight / options de voyage pour avoir les différentes possibilités**
Etape 7	**Sélectionner votre option de vol en cliquant sur « Request Seat »** **Ensuite cliquer sur « continue /continuer»**
Etape 8	**Saisir les données des passagers en remplissant les rubriques. Il est possible de réserver plusieurs passagers à la fois** **Ensuite cliquer sur « continue /continuer»**
Etape 9	**Cocher les termes et conditions pour recevoir une confirmation de la demande de réservation.** **Ensuite cliquer sur « continue /continuer»**
Etape 10	**« Finish / Fin » : indique la fin du processus. 4 possibilités à ce stade : imprimer la réservation, Réserver de nouveau, Modifier la réservation ou retourner à la page d'accueil.**

1) Prendre connaissance du contrat d'utilisation et du guide d'utilisation du site de réservation avant son utilisation. Les deux documents sont disponibles sur le site http://www.echoflight-reservation.eu

2) Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt deux semaines avant le départ et au plus tard deux jours (à midi) avant le jour de départ. (exemple: pour un vol le vendredi, la procédure de réservation doit être finalisée au plus tard le mercredi à midi). Les vols du lundi et du mardi doivent être réservés avant midi le vendredi.

3) **Toutes les réservations doivent être confirmées** au bureau de réservation *ECHO Flight* où la réservation initiale a été effectuée, au plus tard deux jours (48 H), à midi, avant le départ (exemple: pour un vol le vendredi, la confirmation doit avoir lieu le mercredi à midi au plus tard; pour les vols du lundi et du mardi, les confirmations doivent avoir lieu le vendredi midi au plus tard). Si possible, les confirmations doivent être faites par e-mail. Les **réservations non confirmées seront annulées**.

4) **Tout(e) organisation/ passager qui n'a pas confirmé son voyage 48 heures avant le vol verra sa réservation annulée et son siège attribué à un passager en attente.**

5) Tous les passagers doivent fournir une pièce d'identité et un document permettant d'identifier leur employeur au comptoir d'enregistrement.

6) Le poids maximal autorisé des bagages est de **20 kg** par passager. En cas d'excédent de bagages, veuillez effectuer une demande de cargo en utilisant le **formulaire n° 3. Tout excédent de bagage n'ayant pas été clairement renseigné sera refusé par l'équipage ou lors de l'enregistrement.**

7) Les passagers doivent s'acquitter de la taxe aéroportuaire de départ.

8) Les sièges sont limités à deux (2) par projet pour les agences relevant des priorités 2 et 3, et toute réservation supplémentaire n'est acceptée que sur base de 'Stand-by'.

ANNEXE 4 *Formulaire n° 3: demande de réservation de fret ou d'excédent de bagages*

À envoyer simultanément à:

Bureau de réservation d'*ECHO Flight* à Kinshasa: **+243 (0) 819 848 485** **+243 (0) 992 007 296** **Courriel:** echoflight-kin@dacaviation.com **Bureau de réservation d'ECHO Flight à Bunia :** **+243 (0) 816 937 100** Courriel **:** echoflight-bunia@dacaviation.com	**Bureau de réservation d'*ECHO Flight* à Goma/Bunia:** **+243 (0) 819 848 487** **+243 (0) 998 486 487** **+243 (0) 814 460 233** **Courriel:** echoflight-goma@dacaviation.com

1) Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt deux semaines avant le départ et au plus tard deux jours (à midi) avant le départ. (exemple: pour un vol le vendredi, la réservation doit être effectuée au plus tard le mercredi à midi). Les vols du lundi et du mardi doivent être réservés avant midi le vendredi.

.

2) **Toutes les réservations doivent être confirmées** au bureau de réservation *ECHO Flight* où la réservation initiale a été effectuée, deux jours (48 H), à midi au plus tard, avant le départ

Exemples:
- pour un vol le vendredi, la confirmation doit avoir lieu le mercredi à midi au plus tard;
- pour les vols du lundi et du mardi, les confirmations doivent avoir lieu le vendredi midi au plus tard.

Les confirmations doivent être faites par écrit en envoyant un e-mail. Les **réservations non confirmées seront annulées.**

3) Toutes les marchandises doivent être inscrites sur un bordereau d'expédition (Waybill). Si votre organisation n'en possède pas, veuillez utiliser le bordereau joint en annexe. Une description détaillée du cargo est obligatoire

4) Les partenaires doivent veiller à ce que du personnel compétent soit présent pour la manutention des cargaisons.

5) Les biens dangereux nécessitent un traitement spécial. Veuillez consulter la liste établie par l'opérateur ECHO Flight à cette effet et le contacter pour vérifier le conditionnement requis.

6) Ni *ECHO Flight* ni les employés de l'Opérateur ne sont responsables d'éventuels pertes ou dommages aux cargaisons ou bagages.

ANNEXE 4 (SUITE)

Formulaire n° 3: demande de réservation de fret ou d'excédent de bagages

Date de la demande: ______________________ **Date demandée pour le vol:** ______________________

Organisation: ______________________ **Contact:** ______________________

Projet: ____

Tél. du contact: ______________________ **Courriel:** ______________________

Point de départ: ______________________ **Destination:** ______________________

Nom du passager (en cas d'excédent de bagages): ______________________

DESCRIPTION DE LA CARGAISON	NOMBRE DE PIÈCES	DIMENSIONS (cm)			POIDS (KG)
		LONGUEUR	LARGEUR	HAUTEUR	

______________________ ______________________

CACHET OFFICIEL SIGNATURE AUTORISÉE



ECHO FLIGHT SOP - ANNEXE 5: Contact list

Contacts DRC & Kenya	Telephone / HF radio	E-mail/Fax
ECHO-Flight Reservation Office ***Goma - DRC*** *Av. du Lac N Su 1420, Q. Himbi*	**+243 (0)998 486487** **+243 (0)819 848487** **+243 (0)814 460233** **10034 USB / 11157 LSB**	echoflight-goma@dacaviation.com
ECHO-Flight Reservation Office *Kinshasa – DRC* *Avenue Kalume nº 21819, Quartier GB, Commune de Kintambo*	**+243 (0)998 486485** **+243 (0)992 007296** **+243 (0)819 848485**	echoflight-kin@dacaviation.com
ECHO-Flight Office ***Bunia – DRC*** *Avenue du Commerce , No 06 (à 50 mètres du bureau OXFAM GB allant vers la radio RTK)*	**+243 (0)816 937100** **10034 USB / 11157 LSB**	echoflight-bunia@dacaviation.com
ECHO-Flight Kenya Office ***Nairobi – Kenya*** *DAC premises, Wilson Airport*	**+254 (0)20 2306614** **+254 (0)20 2306613**	reservations@dacaviation.com Fax: +254 (0)20 6004404
ECHO-Flight Co-ordination Office	**ECHO-FLIGHT.Coordination@echofield.eu**	
Goma – DRC *98/2 Av du Gouverneur* ***Nairobi – Kenya*** *BRITAK Centre 2nd Floor, Ragati Road* *PO Box: 49991-00100 GPO Nairobi-Kenya*	Coordination ECHO Flight: **+243 (0)991 009898** Assistant: **+243 (0)817 152498** Coordination ECHO Flight: **+254 (0)717 968427** **+254 (0)** 20 2972102	Romain.Gauduchon@echofield.eu Florent.Mongana@echofield.eu Philippe.Adapoe@echofield.eu
DAC Aviation *Operations DRC*	Program Manager: **+243 (0) 991 184 060**	Program Director: soledad@dacaviation.com
	Air Ops Manager: **+243 (0)995 835102** Air Ops Coordinator: **+243 (0)994 989867**	Air Ops Manager: antoinetawite@dacaviation.com
DAC Aviation *Partner Relations DRC*	Partner Relations Officer: **+243 (0)995 639609**	Partner Relations: claudiangowa@dacaviation.com Skype pseudo: ef.public.relations
DAC Aviation Radio Room - DRC *For ALL flight departure/arrival*	Available 24h: **+243 (0)812 712024** **10034 USB / 11157 LSB**	Available 24h: ops-goma@dacaviation.com Skype pseudo: ef.radio-room
DAC Aviation Back-up - DRC *For ALL flight departure/arrival*	Mon-Fri 8h-17h: **+243 (0)995 639609**	
DAC Aviation - DRC ***For Emergencies***	**+243 (0)999 306950** **+243 (0)995 835102** **+243 (0)811 830934**	
DAC Aviation	Operations Dept: **+254 (0)20 2306613/4** **10034 USB / 11157 LSB**	Operations Dept: opsnbo@dacaviation.com Fax: +254 (0)20 6008566
Operations Kenya	Air Ops Manager: **+254 (0)20 6008819** **10034 USB / 11157 LSB**	Chief Ops Manager: williamw@dacaviation.com
DAC Aviation – Kenya ***For Emergencies***	Available 24h: **+254 (0)728 300039**	Available 24h: hotline@dacaviation.com

ANNEXE 6

AIRWAYBILL / BORDEREAU D'EXPEDITION

Date du transport / Transport date: ___________________ Nº [ ]

Organisation: _______________________________________

Expédié par/ Dispatched by: ________________________________ *Date et signature* : __________________________________

Reçu par/ Received by: _____________________________________*Date et signature* : __________________________________

	Nº Colis/Parcel	Description	Poids / Weight (Kg)	Destination	Commentaires / Comments
TOTAL:		N/A		N/A	N/A

Instructions

- This document must be given to the designated ECHO-Flight crew upon check-in. It will remain property of ECHO-Flight; / Ce document doit être remis à l'équipage au moment du check-in. Il restera la propriété de ECHO Flight.
- Each parcel must be numbered and the number must be clearly visible on the parcel / Chaque colis sera numéroté et le numéro sera bien visible sur le colis
- Each numbered parcel must be described in detail above, including weight and destination / Chaque colis numéroté sera décrit avec précision sur le tableau plus haut avec inscription du poids et de la destination.